



# Ohje joukkoliikenteen palvelutason määrittelyyn



# Ohje joukkoliikenteen palvelutason määrittelyyn

Liikenneviraston ohjeita 7/2010

*Kannen kuvat: Comma Image RM*

Verkkojulkaisu pdf ([www.liikennevirasto.fi](http://www.liikennevirasto.fi))

ISSN-L 1798-663X

ISSN 1798-6648

ISBN 978-952-255-020-0

Liikennevirasto

PL 33

00521 HELSINKI

Puhelin 020 637 373

## Ohje joukkoliikenteen palvelutason määrittelyyn

Voimassa  
Asiasanat

1.6.2010 alkaen toistaiseksi  
joukkoliikenne, palvelutaso

**Ohje joukkoliikenteen palvelutason määrittelyyn** ohjeistaa ELY-keskuksia yhtenäisten joukkoliikenteen palvelutasomäärittelyjen laadinnassa. Ohjeiden tavoitteena on kertoa, miten ELY-keskusten toivotaan määrittelevän toimivalta-alueensa joukkoliikenteelle palvelutasotavoitteet niin, että ne ovat valtakunnallisesti yhteismitalliset ja vertailukelpoiset ja että niitä voidaan käyttää liikenteen suunnittelun lähtökohtana. Palvelutason määrittely perustuu 3.12.2009 voimaan astuneeseen joukkoliikennelakiin, joka velvoittaa toimivaltaiset viranomaiset määrittelemään toimivalta-alueensa joukkoliikenteelle palvelutason vuoden 2011 loppuun mennessä.

**Ohjeen laadinta perustuu** liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuihin (LVM 54 ja 55/2007, 7/2005) suurten ja keskisuurten kaupunkiseutujen palvelutasosta, julkisen liikenteen peruspalvelutasosta (LVM 7/2005) sekä kaukoliikenteen peruspalvelutasosta (39/2007). Keskisuurten kaupunkiseutujen osalta on vuoden 2009 aikana laadittu 15 kaupunkiseudulle palvelutasotavoitteet LVM:n KETJU-projektissa, jotka ovat joukkoliikennelain tarkoittamat määrittelyt ja voivat olla voimassa vuoden 2013 loppuun asti.

**Ohjeessa kuvataan** palvelutasotavoitteiden määrittelyprosessi ja osapuolet sekä eri palvelutasotekijät erikseen kauko- ja kaupunkiseutujen liikenteelle sekä maaseudun liikenteessä. Tärkeimpien palvelutasotekijöiden osalta ohjeistetaan myös kriteerit, jotka kuvaavat eri palvelutasoluokkia. Ohjeen tavoitteena on, että joukkoliikenteen palvelutaso voitaisiin määritellä kaupunkiseuduilla maksimissaan viiteen palvelutasoluokkaan, jotka on määritelty KETJU-työn yhteydessä. Maaseudun liikenteessä voidaan tyytyä minimipalvelutasoon. Määrittelyprosessissa kuvataan palvelutasomäärittelyyn osallistuvat tahot ja roolit sekä vaihtoehtoiset menetelmät yhteisesti sovittujen palvelutasotavoitteiden määrittelemiseksi. Lisäksi tehdään ehdotukset siitä miten eri käyttäjäryhmien tarpeet otetaan huomioon. Ohjeessa kuvataan myös palvelutasomäärittelyjen sitovuus sekä niiden päivitystarve ja aikajänne siltä osin kuin se on mahdollista tiedossa olevien säännösten mukaan.



Pekka Rintamäki  
johtaja, julkisen liikenteen vastuualue

## Esipuhe

Yhtenäiset kriteerit joukkoliikenteen palvelutason määrittelyyn ovat tarpeen, jotta sekä alueellinen että käyttäjäkohtainen tasapuolisuus toteutuu. Määritelty palvelutaso luo perustan liikenteen suunnittelulle, rahoitukselle ja toteutukselle. Nämä ohjeet on laadittu ELY-keskusten, toimivaltaisten kaupunkien ja seutukuntien sekä kuntien, maakuntien ja liikenteenharjoittajien käyttöön. Toimiva palvelutason määrittely vaatii näiden osapuolten tiivistä yhteistyötä.

Ohje joukkoliikenteen palvelutason määrittelyyn perustuu lähdeluettelossa mainittuihin liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuihin ja asiantuntijatyöhön. Liikenneviraston oman työn ja konsulttina toimineen Marja Rosenbergin työpanoksen lisäksi ohjeiden syntyyn ovat vaikuttaneet ELY-keskusten joukkoliikennesuunnittelijat sekä liikenne- ja viestintäministeriön asiantuntijat.

Helsingissä kesäkuussa 2010

Liikennevirasto  
Liikennejärjestelmäosasto

## Sisällysluettelo

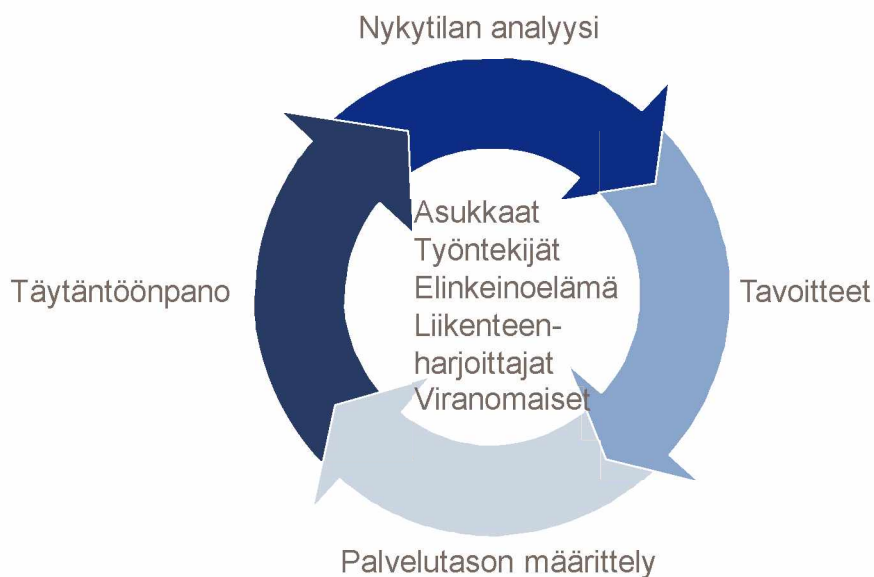
1	LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET .....	6
1.1	Palvelutason määrittelyn osatekijät .....	6
1.2	Lähtökohdat .....	6
1.3	Palvelutasomäärittelyn tavoitteet .....	7
1.4	Palvelutasomäärittely on prosessi .....	7
1.5	Palvelutason päivitystarve .....	8
1.6	Palvelutasotavoitteiden sitovuus .....	8
2	YHTEYS MUIHIN SUUNNITELMIIN .....	9
2.1	Palvelutasotavoitteiden liityntä muihin suunnitelmiin .....	9
3	ALUERAJAUKSET .....	10
3.1	Esimerkki palvelutasoluokista .....	10
4	MENETELMÄT .....	11
4.1	Määrittely .....	11
4.2	Yhteistyömuodot .....	11
4.3	Sitouttaminen .....	12
5	PALVELUTASOLUOKAT JA PALVELUTASOTEKIJÄT .....	13
5.1	Palvelutasoluokat .....	13
5.2	Palvelutasotekijät .....	13
5.3	Peruspalvelutaso .....	14
5.4	Peruspalvelutaso ja lakisääteiset kuljetukset .....	14
5.5	Kilpailutasoinen ja houkutteleva joukkoliikenne .....	15
5.6	Kilpailutasoinen ja houkutteleva joukkoliikenne .....	15
5.7	Laadulliset palvelutasotekijät .....	16
5.8	Esimerkki laadullisista palvelutasotekijöistä .....	16
6	PALVELUTASOMÄÄRITTELYN OSAPUOLET JA VUOROVAIKUTUS .....	17
6.1	Palvelutasomäärittelyn osapuolet ja roolit .....	17
6.2	Vuorovaikutus .....	17
6.3	Esimerkkejä vuorovaikutuksen ja yhteistyön menetelmistä .....	18
7	MÄÄRITTELYPROSESSI .....	19
7.1	Palvelutason määrittelyprosessi .....	19
7.2	Palvelutason määrittelyprosessi .....	20
7.3	Palvelutasomäärittelyn kuvaus .....	20
8	TERMIT .....	21
9	LIIKENNE- JA VIESTINTÄMINISTERIÖN JULKAISUJA .....	22



# 1 Lähtökohdat ja tavoitteet

Joukkoliikenteen palvelutaso on määriteltävä viimeistään vuoden 2011 aikana. Tavoitteena on joukkoliikenteen käytön lisääminen ja peruspalvelujen turvaaminen.

## 1.1 Palvelutason määrittelyn osatekijät



## 1.2 Lähtökohdat

- Joukkoliikennelaki velvoittaa toimivaltaiset viranomaiset määrittelemään toimivalta-alueensa joukkoliikenteen palvelutason vuoden 2011 loppuun mennessä.
- KETJU- hankkeessa\* on määritelty 15 kaupunkiseudun palvelutasotavoitteet 5 palvelutasoluokkaan
  - Voimassa 2013 asti (jl-laki 60 §)
  - Voidaan päivittää aiemminkin
  - Voidaan hyödyntää mallina muilla kaupunkiseuduilla
- Liikennejärjestelmäsuunnitelmissa tai kuntien omissa suunnitelmissa on mahdollisesti asetettu tavoitteita joukkoliikenteen palvelutasolle. Toimivaltaiset viranomaiskaupungit määrittelevät oman alueensa palvelutason. Laki velvoittaa toimivaltaisia viranomaisia yhteistyöhön palvelutasojen määrittelyssä.

ELY-keskukset kartoittavat alueellaan laaditut joukkoliikenteen palvelutasomäärittelyt ja niiden liittymän liikennejärjestelmäsuunnitelmiin vuoden 2010 aikana.



## 1.3 Palvelutasomäärittelyn tavoitteet

Palvelutasotavoitteiden määrittelyllä vastataan kysymyksiin:

- Mitä alueen asukkaat ja elinkeinoelämä odottavat joukkoliikenteen palveluilta?
- Miten joukkoliikenteen kysyntäpotentiaaliin voidaan vastata palvelutason parantamisella?
- Voidaanko joukkoliikenteen tarjonnalla vaikuttaa ilmaston muutoksen hillintään tai liikennepolitiikkaan liittyvien valtakunnallisten ja seudullisten tavoitteiden täyttymiseen?
- Millä alueilla voidaan tavoitella henkilöautoliikenteen kanssa kilpailukykyistä palvelutasoa?
- Millä alueilla ei ole joukkoliikenteen kysyntää riittävästi niin, että tavoitteeksi riittää peruspalvelujen turvaaminen?
- Miten osapuolet sitoutetaan toteuttamaan määritellyt palvelutasotavoitteet?
- Miten joukkoliikenteen ja henkilökuljetusten määrärahojen käyttöä voi tehostaa ja kohdentaa joukkoliikenteen käyttöä edistäviin palveluihin?”

## 1.4 Palvelutasomäärittely on prosessi

Palvelutasotavoitteiden määrittely on jatkuva yhteistyöprosessi:

- Prosessissa kehitetään kullekin ELY-keskukselle ja yhteistyökumppaneille sopivat toimintamallit, jotka kattavat aluksi palvelutason määrittelyn ja toteutumisen seurannan.
- Jatkossa siirtymäkauden jälkeen prosessiin liittyy joukkoliikennepalvelujen järjestäminen palvelutason mukaisesti.
- Yhteistyömuodot kehitetään yhdessä toimivaltaisten viranomaisten, kuntien, maakuntaliittojen ja liikenteenharjoittajien kesken.

**Palvelutason määrittelyn lopputuloksena syntyy:**

1. Päivitettävät palvelutasotavoitteet
2. Yhteistyökäytännöt, joilla palvelutasotavoitteita päivitetään, palvelutason toteutumista seurataan ja jolla palvelujen kehittämistä ja järjestämistä valmisteellaan.

## 1.5 Palvelutason päivitystarve

ELY-keskus määrittää alueensa palvelutasot tasapuolisuuden varmistamiseksi samanaikaisesti, vaikka ne tehtäisiinkin useammalle aluekokonaisuudelle erikseen.

Palvelutasomääritykset tehdään tavallisesti 3-8 vuoden määräajaksi tai uusitaan tarvittaessa aikaisemmin.

Palvelutasotavoitteet voivat muuttua mm. seuraavista syistä:

- Toimintaympäristössä tapahtuu liikenteen kysyntään vaikuttavia muutoksia.
- Kuntien yhteistyö kuljetustarpeita synnyttävissä palveluissa muuttuu.
- Käytettävissä olevat taloudelliset resurssit eivät vastaa palvelutason täyttämisen vaatimuksia.

Palvelutason toteutumista seurataan vuosittain ja niitä tarkistetaan tarvittavin määräajoin.

Tarkistamistarve voi johtua liikennejärjestelmä- tai muiden suunnitelmien aikatauluista, kuntien kuljetuspalvelujen muutoksista tai muista toimintaympäristössä tapahtuvista muutoksista.

## 1.6 Palvelutasotavoitteiden sitovuus

Palvelutason määrittely on tehtävä niin, että osapuolet voivat sitoutua sen toteuttamiseen. Osallistuminen edellyttää kustannustietoisuutta.

Palvelutason määrittely ohjaa joukkoliikennepalvelujen järjestämistä alueella.

- Tavoitteet, joilla pyritään joukkoliikenteen kulkutapaosuuden kasvattamiseen, tarkoittavat sopimusperusteista tuettua liikennettä.
- Peruspalvelun turvaamiseen perustuvat tavoitteet tarkoittavat siirtymäaikana osittoliikennettä, jolla täydennetään tarjontaa.
- Siirtymäkauden jälkeen palvelutaso toteutetaan joko markkinaehtoisesti tai palvelusopimusasetusta soveltaen.
- Markkinaehtoisessa liikenteessä palvelutason määrittely toimii ohjeena liikenteenharjoittajille ja viranomaisille reittiliikenneluvan myöntämisessä, kun tarkastellaan PSA liikenteen ja reittiliikenteen yhteensopivuutta.

## 2 Yhteys muihin suunnitelmiin

Joukkoliikenteen palvelutason määrittely kytkeytyy kiinteästi seudun ja kuntien maankäytön, liikennejärjestelmän, joukkoliikennesuunnitelmien ja muihin liikkumiseen vaikuttaviin suunnitelmiin.

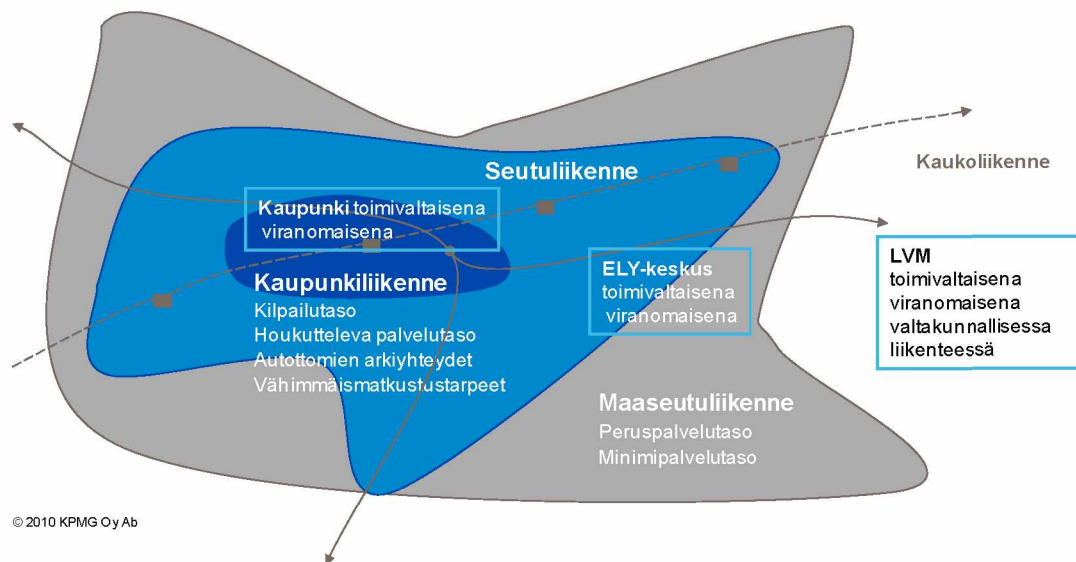
### 2.1 Palvelutasotavoitteiden liityntä muihin suunnitelmiin

Suunnitelma	Vastuutaho	
Valtakunnalliset joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet	Liikenne- ja viestintäministeriö, Liikennevirasto	• Valtakunnallisen liikenteen palvelutason määrittelyt on otettava huomioon useamman palvelualueen rajan ylittävässä liikenteessä.
Liikennejärjestelmä-suunnittelu	Maakuntaliitto, ELY-keskus, Helsingin seudulla HSL	• Joukkoliikenteen palvelutason määrittely tulee kytkeä laajempaan maankäytön, liikenteen ja palvelujen kehittämiseen
Joukkoliikenteen linjasto-, palvelutaso- ja kehittämissuunnitelmat	Kaupungit, kunnat ja kuntayhtymät, maakuntaliitot	• Kaupunkiseutujen joukkoliikenteen palvelutaso määritellään yhdessä keskuskaupungin toimivaltaisen viranomaisen kanssa
Julkisten ja yksityisten palvelujen kehittämissuunnitelmat -Koulujen sijainti -Terveyspalvelujen sijainti -Kaupallisten palvelujen sijoittuminen	Kunnat, kuntayhtymät, - Opetustoimi - Sosiaali- ja terveystoimi - Maankäyttö ja kaavoitus - Elinkeino- ja kehitystoimi	• Peruspalvelutason määrittelyssä huomioidaan kuntien lakisääteiset kuljetukset ja pyritään hyödyntämään ne avoimessa joukkoliikenteessä.

### 3 Aluerajaukset

- Palvelutaso tulee kattaa liikenteellinen kokonaisuus, esim. joukkoliikenteen kysyntää synnyttävä pendelöintialue.
- Palvelutasoalueen aluerajaus on ihanteellinen, jos se noudattaa liikennejärjestelmäsuunnitelman aluetta. Tällöin bussi- ja junaliikenteen palvelutasotavoitteet kytkeytyvät luontevasti alueen liikennekokonaisuuteen.
- Kaupunkiseuduilla rajaus voi perustua kilpailukykyisen palvelutason tavoitteluun, jolloin maaseutumainen liikenne rajataan ulkopuolelle tai todetaan perus- tai minimipalvelutason riittävän.
- Seutu- ja kaupunkiliikenteen kokonaisuus yhtenäisenä lippujärjestelmänä on yksi luonteva rajaustekijä.
- Junaliikenne ja bussien kaukoliikenne rajautuu useimmiten useampaan palvelualueeseen, mutta ne voivat olla eri roolissa eri palvelualueilla. Valtakunnalliset palvelutasotavoitteet ja muiden toimivaltaisten viranomaisten palvelusomärittelyt on otettava huomioon, mikäli ne ovat osa määriteltävää palvelukokonaisuutta.

#### 3.1 Esimerkki palvelutasoluokista



## 4 Menetelmät

Palvelutasomäärittelyllä on kolme tehtävää:

- 1 Ilmaista tahtotila siitä millaista joukkoliikenteen palvelua alueella tarjotaan käyttäjätarpeiden ja liikennepoliittisten tavoitteiden lähtökohdista.
- 2 Yhteistyömuotojen kehittäminen eri osapuolten kesken ja yhteistoiminnan jatkuvuuden turvaaminen.
- 3 Sitouttaa kaikki osapuolet palvelutason toteuttamiseen.

### 4.1 Määrittely

- Hyödynnetään liikenne- ja viestintäministeriön ohjeita ja niistä jalostuneita KETJU- työssä määriteltyjä palvelutasoluokkia.
- Tavoitteena on yksiselitteiset, yksinkertaiset ja valtakunnallisesti yhteismitalliset ja vertailukelpoiset palvelutasomääritykset maksimissaan viidelle eri palvelutasoluokalle. Kuudes luokka koskee tilannetta, jossa vain lakisääteiset kuljetukset toteutuvat.
- Palvelutasomäärittelyt on hyvä liittää seudun joukkoliikennesuunnitelmiin ja ne voidaan tehdä osaksi konsulttityönä. Työssä voidaan käyttää erilaisia menetelmiä kuten työpajoja, seminaareja, kyselyjä jne.
- Asiakkaiden ja elinkeinoelämän tarpeiden huomioon ottaminen kytketään osaksi määrittelytyön vuorovaikutussuunnitelmaa.

**Palvelutasotavoitteita verrataan nykyiseen palvelutasoon ja arvioidaan niiden kustannusvaikutukset sekä vaikutukset eri käyttäjäryhmille ja elinkeinoelämälle.**

### 4.2 Yhteistyömuodot

ELY-keskusten rooli joukkoliikenteen toimivaltaisena viranomaisena on erilainen kuin lääninhallitus lupaviranomaisena:

- ELY tekee siirtymäkauden lippusopimukset ja jatkossa käyttöoikeussopimukset liikenteenharjoittajien kanssa (aiemmin kunnat) ja valvoo sopimusten toteutumista.
- Palvelutaso kytkeytyy maankäytön kehittämiseen, josta ovat vastuussa maakuntaliitot ja kunnat.
- Peruspalvelutason tarjonnassa tarpeen.
- hyödyntää maksimaalisesti lakisääteiset kuljetukset, joista vastaa kunnat.

- 
- Palvelutason määrittelyssä otettava käyttäjien tarpeet huomioon, mikä edellyttää vuorovaikutusta asukkaiden, elinkeinoelämän ja erityisryhmien kanssa.
  - Tärkeitä palvelutasotekijöitä ovat mm. pysäkit, liityntäyhteydet ja joukkoliikenteen nopeus. Näihin vaikutetaan infran kehittämisellä, mistä vastaa ELY-työ, liikennevirasto rautateilla ja kunnat kaduilla.

Seutulipputyöryhmien tilalle tarvitaan laaja-alaisempi seudullinen joukkoliikenneryhmä, jolla on jatkuvuutta myös määrittelytyön valmistuttua ja joka kattaa kaikki joukkoliikennepalvelun tuottamiseen vaikuttavat tahot.

## 4.3 Sitouttaminen

**Yhteistoiminta edistää eri osapuolten sitouttamista palvelutasotavoitteisiin.**

Erityisesti joukkoliikennepalveluiden tarjonnasta vastaavien tahojen sitouttaminen palvelutasomäärittelyprosessiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa on välttämätöntä, jotta

- toteuttamiseen saadaan varattua riittävät taloudelliset resurssit
- kuntien kuljetuspalvelujen tarjoaminen avoimena joukkoliikenteenä mahdollistuu
- liikenteenharjoittajien suunnitelmat tarjonnan kehittämiseksi erityisesti markkinaehtoisien liikenteen osalta saadaan viranomaisten tietoon
- määritelty palvelutaso voi toimia osana liikennejärjestelmäsuunnittelun tavoitteiden määrittelyä, kehittämistyötä ja toteutumisen seurantaa
- infran parantamistoimenpiteiden suunnitelmat kulkevat linjassa palvelutason kehittämistarpeiden kanssa.

## 5 Palvelutasoluokat ja palvelutasotekijät

Peruspalvelutasolla määritellään palvelutasotekijät, joilla turvataan liikkumisen tasa-arvo.

Kun tavoitellaan joukkoliikenteen käytön lisäämistä, palvelutasomäärittelyyn tulee mukaan muita palvelutasoluokkia (kilpailutaso, houkutteleva taso ja autottomien arkiyhteydet). Tällöin palvelutasotekijät määritellään kriteerein, jotka täyttävät parhaiten kunkin palvelutasoluokan tavoitteet.

Palvelutasokokonaisuus muodostuu kaupunki-, seutu- ja maaseutuliikenteestä sekä alueen läpi kulkevasta kaukoliikenteestä.

### 5.1 Palvelutasoluokat

KILPAILUTASO	HOUKUTTELEVA TASO	AUTOTTOMIEN ARKIYHTEYDET	VÄHIMMÄIS-MATKUSTUS-TARPEET	PERUSPALVELU-TASO	MINIMITASO
Kilpailutaso/ keskisuuret kaupunkiseudut (lvm 54/2007)	Tavoitetaso/ keskisuuret kaupunkiseudut (lvm 54/2007)	Perustaso/ keskisuuret kaupunkiseudut (lvm 54/2007)	Minimitaso keskisuuret kaupungit (lvm 54/2007)	Julkisen liikenteen peruspalvelutaso (lvm 7/2005)	
Tavoitteena tarjota joukkoliikenne todellisenä vaihtoehtona henkilöauton käytölle ja siten lisätä merkittävästi joukkoliikenteen kulkutapaosuutta.	Tavoitteena tarjota käyttökelpoinen ja harkitsemisen arvoinen matkustusvaihtoehto useimmille matkoille ja saada uusia matkustajia joukkoliikenteeseen.	Tavoitteena tarjota liikkumisvaihtoehto autottomille kansalaisille arkipäivien työssäkäyntiä, opiskelua ja asiointia palvelevat yhteydet.	Kaupunkiseudun pakkokäyttäjien vähimmäis-matkustustarpeiden tyydyttämiseen.	Kuntakeskusten ja muiden isojen taajaminen välinen peruspalvelu, yhteydet kuntakeskuksista ja merkittävimmistä taajamista keskustaupunkiin ja seutukunnallisesti tärkeisiin palvelukeskuksiin	Järjestetään ainoastaan lakisääteiset kuljetukset.
<b>Esimerkkejä:</b> <i>Suurimpien kaupunkiseutujen suuret kerrostalovaillat alueet Seutuiliikenteessä suurimpien lähitaajamien ja seudun keskustaupungin väliset yhteydet</i>	<b>Esimerkkejä:</b> <i>Kaupunkiliikenteessä kerrostalovaillat alueet ja suuret pientalovaillat alueet Seutuiliikenteessä suurehkojen taajamien ja seudun keskustaupungin väliset yhteydet, joilla paljon matkustuskysyntää</i>	<b>Esimerkkejä:</b> <i>Kaupunkiliikenteessä keskikokoiset pientalovaillat alueet Seutuiliikenteessä pienehkojen taajamien ja seudun keskustaupungin väliset yhteydet</i>	<b>Esimerkki:</b> <i>Pienet pientalovaillat alueet, joille liikenteen järjestäminen myös muita alueita palvelevalla linjalla mahdotonta / reittipoikkeamista liian suuri matka-aikojen kasvu</i>		

Lähde: KETJU yhdistää kaupunki- ja seutuiliikenteet. Keskisuurten kaupunkiseutujen joukkoliikenneuudistus. Lvm 39/2009

### 5.2 Palvelutasotekijät

Liikennöinti-aika arki, lauantai, sunnuntai / talvi, kesä

Vuoroväli ruuhka, muu arki, lauantai, sunnuntai

Kävelyetäisyys pysäkillä aluetyypin tai vuorovälin mukaan

Esimerkki:

Kilpailutasoiset yhteydet laatukäytävillä lähikuntien taajamista keskustaupunkiin



- vuoroväli ruuhka-aikana 10–15 minuuttia, muulloin 30 min
- liikennöintiäika klo 23 asti, ensimmäiset vuorot aikaisimpiin työaikoihin tai jatko-yhteyksiin
- pääosa asukkaista alle 400 m kävelyetäisyydellä lähimmästä 30 minuutin vuorovälin tarjoavasta pysäkistä tai liityntäpysäköinti järjestetty.

## 5.3 Peruspalvelutaso

- Peruspalvelutason tavoitteena on turvata jokapäiväiset liikkumistarpeet ja liikumisen tasa-arvo.
- Peruspalvelut tarjotaan kuntakeskusten ja taajamien välillä sekä kuntakeskusten ja keskuskaupungin tai merkittävän palvelukeskuksen välillä siten, että työ-, opiskelu- ja asiointimatkoilla sekä liityntämatkoilla valtakunnalliseen julkisen liikenteen verkkoon on mahdollista käyttää joukkoliikennettä.
- Kuntien sisäisessä liikenteessä peruspalvelutasolla tavoitteena on turvata autottomien pääsy asioimaan vähintään kaksi kertaa viikossa.
- Peruspalvelutason määrittelyssä otetaan huomioon joukkoliikenteen toteutunut kysyntä ja matkustuskysyntä sekä lakisääteisten kuljetusten hyödyntäminen avoimen joukkoliikenteen peruspalveluina.

## 5.4 Peruspalvelutaso ja lakisääteiset kuljetukset

- Maaseutumaisessa liikenteessä tavoitteena on asukkaiden liikkumisen perusedellytysten tarjoaminen välttämättömillä joukkoliikennematkoilla.
- Yhteistyö kuntien kanssa on keskeistä. Kunnat vastaavat lakisääteisistä kunnan sisäisistä kuljetuksista, joten niiden sitouttaminen on erittäin tärkeää.
- Lakisääteiset kuljetukset on hyödynnettävä mahdollisimman tehokkaasti osana avointa joukkoliikennejärjestelmää, mikä edellyttää vuorovaikutusta joukkoliikenteen palvelutason määrittelyssä kunnan kuljetuspalveluja sekä niitä synnyttävien palvelujen kehittäjien kanssa.

Esimerkki:

- Kouluverkkoa supistetaan, mikä aiheuttaa kunnalle lisää kuljetustarpeita oppilas-kuljetuksissa. Palvelutasomäärittelyssä selvitettävä voidaanko avointa joukkoliikennettä ja lakisääteisiä kuljetuspalveluja yhdistää esim. seutukuntien tai kuntien peruspalvelutason tarjontaan.

## 5.5 Kilpailutasoinen ja houkutteleva joukko-liikenne

- Kaupunkiseutujen joukkoliikennepalveluissa kilpailutasoisen tai houkuttelevan joukkoliikenteen palvelutason tavoitteena on joukkoliikenteen kulkutapaosuuden ja matkamäärien kasvattaminen.
- Yhteistyö kaupungin toimivaltaisen viranomaisen kanssa on merkittävässä roolissa.
- Edellyttää joukkoliikenteen palvelujen tarjonnan kehittämisen lisäksi tavoitteiden asettamista korkealle mm. joukkoliikenteen nopeuttamiseen ja täsmällisyyteen liittyvissä infran kehittämistoimissa sekä matkustajien informaatio- ja lippujärjestelmien kehittämisessä.
- Vaatii päätöksiä liikennejärjestelmäsuunnitteluprosessissa tai kaupunkien ja kuntien päätöksentekokeleimissa, jotta tavoitteet ovat linjassa käytettävissä olevien taloudellisten resurssien kanssa.

Esimerkki:

Keskuskaupungin valtuusto hyväksyy ilmasto- ja energiapoliittiset tavoitteet, joilla liikenteen kasvihuonekaasupäästöjä halutaan vähentää. Joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet asetetaan kilpailutasoisiksi seudullisilla laatukäytävillä keinona toteuttaa henkilöautoliikenteen vähentämistavoitetta. Joukkoliikenteen palvelutaso asetetaan osaksi ilmasto- ja energiapoliittisten tavoitteiden seurantarjestelmää.

## 5.6 Kilpailutasoinen ja houkutteleva joukko-liikenne

- Kaupunkiseutujen joukkoliikennepalveluissa kilpailutasoisen tai houkuttelevan joukkoliikenteen palvelutason tavoitteena on joukkoliikenteen kulkutapaosuuden ja matkamäärien kasvattaminen.
- Yhteistyö kaupungin toimivaltaisen viranomaisen kanssa on merkittävässä roolissa.
- Edellyttää joukkoliikenteen palvelujen tarjonnan kehittämisen lisäksi tavoitteiden asettamista korkealle mm. joukkoliikenteen nopeuttamiseen ja täsmällisyyteen liittyvissä infran kehittämistoimissa sekä matkustajien informaatio- ja lippujärjestelmien kehittämisessä.
- Vaatii päätöksiä liikennejärjestelmäsuunnitteluprosessissa tai kaupunkien ja kuntien päätöksentekokeleimissa, jotta tavoitteet ovat linjassa käytettävissä olevien taloudellisten resurssien kanssa.

Esimerkki: Keskuskaupungin valtuusto hyväksyy ilmasto- ja energiapoliittiset tavoitteet, joilla liikenteen kasvihuonekaasupäästöjä halutaan vähentää. Joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet asetetaan kilpailutasoisiksi seudullisilla laatukäytävillä keinona toteuttaa henkilöautoliikenteen vähentämistavoitetta. Joukkoliikenteen palvelutaso asetetaan osaksi ilmasto- ja energiapoliittisten tavoitteiden seurantajärjestelmää.

## 5.7 Laadulliset palvelutasotekijät

	Kilpailu- taso	Houkuttele- va taso	Autotto- mien arki- yhteydet	Vähim- mäis- tarpeet	Perus- palvelu- taso
• Matka-aika suhteessa muihin kulkutapoihin	☺ ☺	☺			
• Linjastorakenteen selkeys ja aikataulujen helppokäyttöisyys	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺		
• Liikenteen täsmällisyys ja luotettavuus	☺ ☺ ☺	☺ ☺	☺ ☺	☺	☺
• Kaluston esteettömyys ja ympäristöystävällisyys	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺
• Lippu- ja taksajärjestelmän helppokäyttöisyys	☺ ☺	☺ ☺	☺ ☺	☺	☺
• Aikataulu- ja lipunmyyntitietojen saatavuus ja ymmärrettävyys	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺
• Markkinoinnin kohdentaminen	☺	☺ ☺			
• Pysäkkien sijainti, laatu ja kunto, esteettömyys sekä liityntä kevytliikenteen verkkoon	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺	☺	☺
• Liityntäpysäköintipaikat autoille ja polkupyörille	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺	

## 5.8 Esimerkki laadullisista palvelutasotekijöistä

### Houkutteleva taso

- Linjasto perustuu suoriin yhteyksiin tai vaihdot tapahtuvat terminaaleissa tai katoksellisilla pysäkeillä ilman hankalaa vaihtokävelyä
- Joukkoliikenteen matka-aika on korkeintaan 40 % henkilöautoilun matka-aikaa suurempi ruuhka-aikana keskustaan suuntautuvilla matkoilla.
- Matkustaja saa tiedon aikatauluista ja lippujen hinnoista samasta tietolähteestä internetistä tai painetusta kotiin jaettavasta materiaalista. Tärkeimmillä pysäkeillä on sähköinen pysäkinäyttö tai paperinen aikataulu tai puhelinnumero aikatauluneuvontaan.
- Kalusto ja pysäkit ovat esteettömiä.

## 6 Palvelutasomäärittelyn osapuolet ja vuorovaikutus

Palvelutason määrittelyyn osallistuvat omassa roolissaan viranomaiset, liikenteenharjoittajat sekä palvelujen käyttäjinä elinkeinoelämän ja asiakkaiden edustajat.

### 6.1 Palvelutasomäärittelyn osapuolet ja roolit

- ELY-keskus toimivaltaisena viranomaisena vastaa palvelutason määrittelystä ja vahvistaa palvelutasot toimivalta-alueellaan.
- Toimivalta-alueen kunnat joukkoliikenteen rahoittajatahona, kaavoittajina sekä liikenteen infran luojina ja julkisten palvelujen sekä lakisääteisten kuljetusten järjestäjinä osallistuvat määrittelytyöhön.
- Toimivaltaiset kunnat ja seutukunnat vastaavat palvelutason määrittelystä omalla alueellaan.
- Maakuntaliittojen rooli on liittää joukkoliikenne maankäytön alueellisiin suunnitelmiin sekä liikennejärjestelmäsuunnitelmiin.
- Liikennevirasto osallistuu siltä osin kuin tarvitaan kytkentää valtakunnalliseen palvelutasomäärittelyyn.
- Liikenteenharjoittajien (bussiyrietykset ja VR) rooli on tuoda prosessiin palveluntuottajan kokemus joukkoliikenteen kysynnästä ja matkustajapalautteesta sekä palvelun kehittämistarpeista.

### 6.2 Vuorovaikutus

Palvelutasomäärittelyssä tarvitaan vuorovaikutusta, jotta asiakkaiden tarpeet tulevat huomioiduiksi ja että asiakkaat saavat tiedon siitä, mitkä ovat heitä koskevien joukkoliikenne-palvelujen suunnitteluperusteet ja miten niihin voi vaikuttaa.

Vuorovaikutuksen perustana ovat:

- 1 Asukkaiden työssäkäynti, asiointi ja vapaa-ajan matkustus.
- 2 Elinkeinoelämän tarpeet liittyvät työntekijöiden saantiin ja työmatkayhteyksien toimivuuteen sekä elinkeinon harjoittajan tarjoamien palvelujen saavutettavuuteen joukkoliikenteellä.
- 3 Liikenteenharjoittajien mahdollisuudet palvelujen kehittämiseen sekä tieto liikenteen palvelutasotavoitteiden vaikutuksesta liiketoimintaan.

ELY-keskus päättää menettelytavoista, joilla vuorovaikutus elinkeinoelämän ja eri asiakasryhmien kanssa järjestetään.

## 6.3 Esimerkkejä vuorovaikutuksen ja yhteistyön menetelmistä

- 1 Asukkaiden ja matkustajien kuuleminen
  - Palautejärjestelmä
  - Nettikyselyt
  - Liikenteenharjoittajien saama asiakaspalaute
  - Palvelutasomäärittelyn käynnistymisestä informointi asukkaille
  - Infotilaisuudet
  - Asiakkaille ja etujärjestöille (esim. opiskelijajärjestöt, vammaisjärjestöt) tarjotaan tilaisuus osallistua palvelutason määrittelyprosessiin esim. työpajassa, neuvottelussa, sosiaalisen median keinoin
  - Kytetään joukkoliikenteen palvelutasomäärittely liikennejärjestelmäsuunnitteluun liittyvään vuorovaikutusprosessiin.
- 2 Elinkeinoelämä
  - Infotilaisuudet, neuvottelut yritysten, kauppakamarin ja kunnan elinkeinotoimen kanssa
  - Kyselyt yrityksille
  - Kytetään joukkoliikenteen palvelutasomäärittely liikennejärjestelmäsuunnitteluun liittyvään vuorovaikutusprosessiin
- 3 Liikenteenharjoittajat
  - Infotilaisuudet, seminaarit, työpajat
  - Kyselyt
  - Kytetään joukkoliikenteen palvelutasomäärittely liikennejärjestelmäsuunnitteluun liittyvään vuorovaikutusprosessiin.

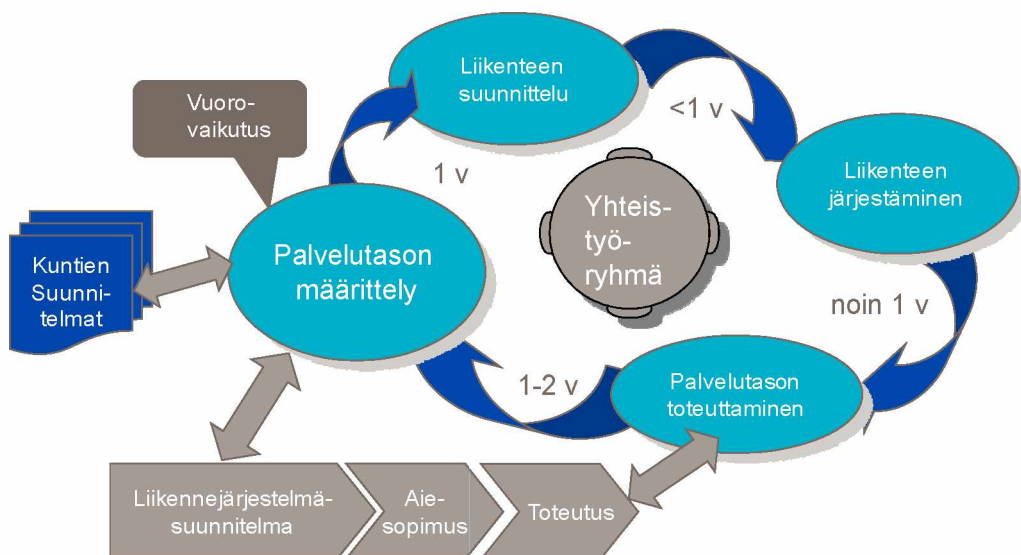
## 7 Määrittelyprosessi

Palvelutason määrittelyyn kuuluu suunnittelu-, vuorovaikutus ja täytäntöönpanovaiheet.

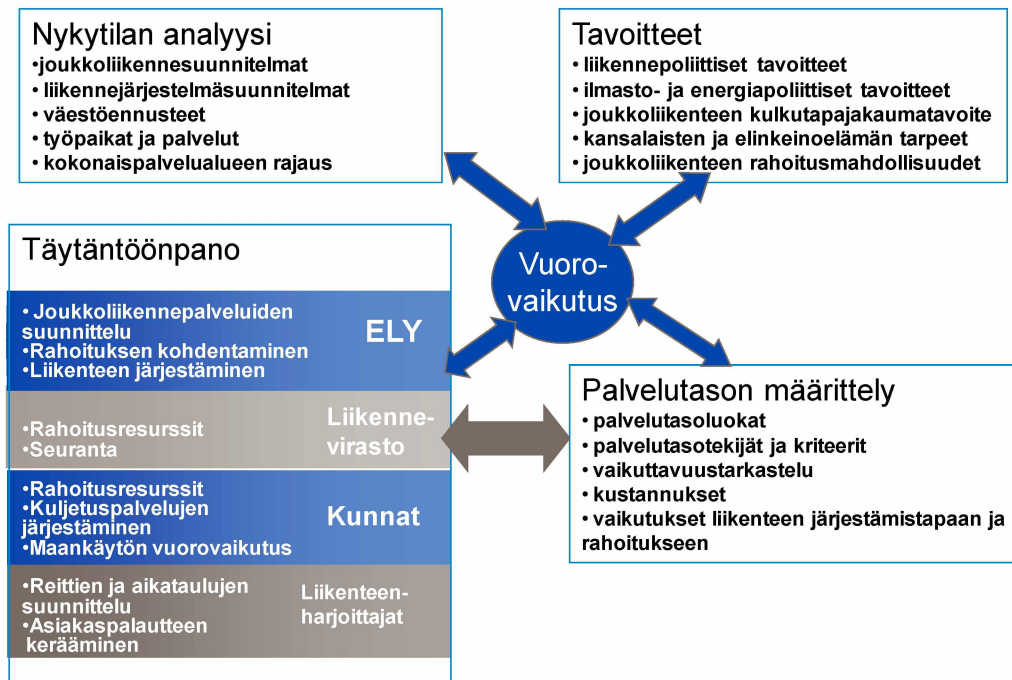
Määrittelyprosessiin on varattava riittävästi aikaa, jotta eri osapuolten näkökannat voidaan ottaa huomioon.

Palvelutasotavoitteet ovat voimassa yleensä 3-8 vuotta, jonka jälkeen ne päivitetään muuttuneita olosuhteita tai kysyntää vastaaviksi.

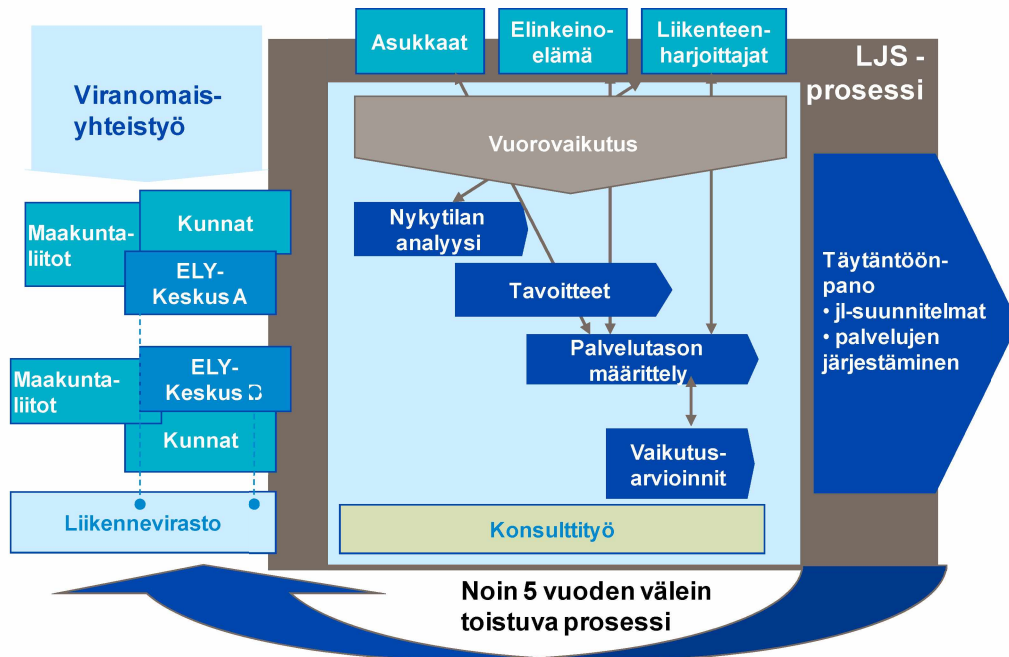
### 7.1 Palvelutason määrittelyprosessi



## 7.2 Palvelutason määrittelyprosessi



## 7.3 Palvelutasomäärittelyn kuvaus





## 8 Termit

### **Kaupunkiliikenne**

Kaupunkiliikenne kattaa kaupunkilipun kelpoisuusalueen joukkoliikennepalvelut. Kaupunkilippujärjestelmään kuuluva liikenne. Kaupungin toimivaltaisen viranomaisen järjestämä liikenne.

### **Seutuliikenne**

Seutuliikenne ylittää yleensä kuntarajat ja kattaa seutulipun kelpoisuusalueen kaupunkiliikenteen ulkopuolella samalla kaupunkiseudulla. Kaupunkiseutua palveleva liikenne, jossa toimivaltainen viranomainen on ELY tai kunnat yhdessä (kuntayhtymä tai vastuukunta).

### **Maaseutuliikenne**

Minimi- tai peruspalvelutason joukkoliikenneyhteydet välttämättömään liikkumiseen haja-asutusalueilla. Sopimusliikennettä, joka voidaan järjestää myös kutsu- tai palveluliikenteenä.

### **Kaukoliikenne**

Liikenne, joka palvelee kaupunkiseudun ulkopuolisia joukkoliikenneyhteyksiä. Sisältäen bussi-, raide- ja lentoliikenteen.

### **PSA liikenne**

Sopimukseen perustuva toimivaltaisen viranomaisen järjestämä joukkoliikenne, jolla varmistetaan markkinaehtoista liikennettä paremmat palvelut.

Sopimuksen vaihtoehtona on yleinen sääntö, jota ei ole Suomessa käytössä. (pl. Jotkut erityisryhmien kuljetukset?)

### **Markkinaehtoinen liikenne**

Linja-autolla harjoitettava muu kuin palvelusopimusasetuksen mukainen liikenne.

## 9 Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja

KETJU yhdistää kaupunki- ja seutuliikenteet. Keskisuurten kaupunkiseutujen joukkoliikenneuudistus. LVM 39/2009

Joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet keskisuurilla kaupunkiseuduilla. LVM 54/2007

Joukkoliikenteen kilpailukykyinen palvelutaso suurilla kaupunkiseuduilla. LVM 55/2007

Julkisen liikenteen peruspalvelutaso. LVM 7/2005

Kaukoliikenteen peruspalvelutaso. LVM (39/2007).

Liikennejärjestelmäsuunnitelmien laatiminen, Prosessikuvaus. LVM 43/2003

Liik  
enne  
vira  
sto

ISSN-L 1798-663X

ISSN 1798-6648

ISBN 978-952-255-020-0

[www.liikennevirasto.fi](http://www.liikennevirasto.fi)